

BİLGİ TEKNOLOJİLERİ VE İLETİŞİM KURULU KARARI

Karar Tarihi : 22.07.2020
Karar No : 2020/İK-THD/211

Gündem Konusu : İdari Yaptırım (2018/DK-THD/116
Nolu Kurul Kararı'nın İhlali (TTMobil – Turkcell))

KARAR : Tüketici Hakları Dairesi Başkanlığının hazırladığı takrir ve ekleri incelenmiştir.

05.11.2008 tarihli ve 5809 sayılı Elektronik Haberleşme Kanunu'nun 1, 4, 6, 12, 48 ve 49'uncu maddeleri, 14.12.2011 tarihli ve 28142 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönetmelik'in 10'uncu maddesi, 15.02.2014 tarihli ve 28914 sayılı Resmî Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin 12, 41 ve 44'üncü maddeleri, 22.09.2014 tarihli ve 2014/DK-THD/466 nolu Kurul Kararı ile onaylanan ve 27.05.2015 tarihli ve 2015/DK-THD/278 nolu Kurul Kararı ile tadil edilen Borç ve Alacak Bilgilerinin Sorgulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar, 12.04.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/116 nolu Kurul Kararı ve ilgili diğer mevzuat kapsamında;

Kurumumuza intikal eden TT Mobil İletişim Hizmetleri AŞ hakkındaki ön ödemeli hatlarında kalan tutarların iade edilmediğine ilişkin tüketici şikâyeti ile ön ödemeli hatlarda kalan tutarların iade edilmesine yönelik olarak TT Mobil İletişim Hizmetleri AŞ ve Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ tarafından abonelere yapılması gereken bilgilendirme süreçlerinin Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumunun Denetim Çalışmalarına İlişkin Yönetmelik'in "Denetim" başlıklı 10'uncu maddesinin ikinci fıkrası kapsamında değerlendirilmesi neticesinde;

- 22.09.2014 tarihli ve 2014/DK-THD/466 nolu Kurul Kararı ile onaylanan ve 27.05.2015 tarihli ve 2015/DK-THD/278 nolu Kurul Kararı ile tadil edilen Borç ve Alacak Bilgilerinin Sorgulanmasına İlişkin Usul ve Esaslar'ın "Borç ve alacak bilgilerinin sorgulanması, ödenmesi ve iadesi" başlıklı 4'üncü maddesinin dördüncü fıkrasında yer alan; "(4) *İşletmeciler borç ve alacak bilgilerini en güncel şekilde tutmak ile yükümlüdür.*" hükmüne aykırı olarak **Ağustos – Eylül 2019 dönemleri arasında sistemlerde yaşanan aksaklıklardan dolayı iade tutarlarını güncel olarak tutmamasına yönelik ihlali nedeni ile**, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin birinci fıkrasının (a) bendinin on numaralı alt bendinde yer alan; "... a) *İşletmecinin; ... 10) Tüketici mağduriyetinin giderilmesine yönelik yükümlülüklerini yerine getirmemesi, ... halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde ikisine (%2) kadar idari para cezası uygulanır.*" hükmü ve 12.04.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/116 nolu Kurul Kararı ile tadil edilen 27.01.2010 tarihli ve 2010/DK-10/55 nolu Kurul Kararı'nın 2'nci maddesinde yer alan; "(2) *Çeşitli nedenlerle aboneliği feshedilen ön ödemeli abonelerin hesaplarında kalan bakiye için abonelere geri alma hakkı tanınması, asgari SMS olmak üzere elektronik posta, arama, sesli yanıt sistemi gibi yöntemler ile ücretsiz olarak kalan bakiye bilgisi ve kendisine geri ödeneceği konusunda bilgilendirilmesi, kalan bakiyenin feshi müteakip onbeş (15) gün içinde işletmeci tarafından aboneye iade edilmesi,*" hükmüne aykırı olarak **Ağustos – Eylül 2019 dönemleri arasında abonelere yapılacak iadelerin 15 günü aşan sürelerde yapıldığının tespitine ilişkin ihlali nedeni ile**, Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "Tüketici haklarına ilişkin ihlaller" başlıklı 12'nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; "(3) *(Ek:RG-29/9/2018-30550) İşletmecinin birinci ve ikinci fıkralarda sayılan fiiller dışında tüketici haklarına ilişkin ilgili mevzuatı ihlal etmesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar idari para cezası uygulanır.*" hükmüne konu mevzuat ihlali fiillerinin **işletmecinin sistemlerinde yaşanan aksaklıktan kaynaklı aynı fiil nedeni ile gerçekleştiği göz önünde bulundurularak** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği'nin "İçtima" başlıklı 41'inci maddesinin birinci fıkrasında yer alan; "(1) *Bir fiil ile birden fazla yükümlülüğün ihlal edilmesi*

halinde bu ihlaller için sadece idarî para cezası öngörülmüşse, en ağır idarî para cezası verilir. ...” hükmü çerçevesinde; **Ağustos – Eylül 2019 dönemleri arasında sistemlerde yaşanan aksaklıklardan dolayı iade tutarlarını güncel olarak tutmaması ve abonelere yapılacak iadelerin 15 günü aşan sürelerde yapılmaması nedeni ile TT Mobil İletişim Hizmetleri AŞ hakkında;** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; “(3) **(Ek:RG-29/9/2018-30550) İşletmecinin birinci ve ikinci fıkralarda sayılan fiiller dışında tüketici haklarına ilişkin ilgili mevzuatı ihlal etmesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar idari para cezası uygulanır.**” hükmü ile aynı Yönetmeliğin 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde 2018 yılı net satış tutarı (7.532.437.126,89₺)’nin yüzbinde iki (%0,002)’si oranında idari para cezası uygulanması,

2. 12.04.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/116 nolu Kurul Kararı ile tadil edilen 27.01.2010 tarihli ve 2010/DK-10/55 nolu Kurul Kararı’nın 2’nci maddesinde yer alan; “(2) **Çeşitli nedenlerle aboneliği feshedilen ön ödemeli abonelerin hesaplarında kalan bakiye için abonelere geri alma hakkı tanınması, asgari SMS olmak üzere elektronik posta, arama, sesli yanıt sistemi gibi yöntemler ile ücretsiz olarak kalan bakiye bilgisi ve kendisine geri ödeneceği konusunda bilgilendirilmesi, kalan bakiyenin feshi müteakip onbeş (15) gün içinde işletmeci tarafından aboneye iade edilmesi,**” hükmüne aykırı olarak **Haziran 2018 – Şubat 2020 dönemleri arasında numara taşıma işlemleri dışında farklı sebepler ile fesih yapan abonelere kalan bakiyelerinin iadelerine ilişkin bilgilendirme SMS’lerini göndermemesi nedeniyle TT Mobil İletişim Hizmetleri AŞ hakkında;** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; “(3) **(Ek:RG-29/9/2018-30550) İşletmecinin birinci ve ikinci fıkralarda sayılan fiiller dışında tüketici haklarına ilişkin ilgili mevzuatı ihlal etmesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar idari para cezası uygulanır.**” hükmü ve aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; 2019 yılı net satış tutarı (8.657.142.606,74₺)’nin yüzbinde yedi (%0,007)’si oranında idari para cezası uygulanması,
3. 12.04.2018 tarihli ve 2018/DK-THD/116 nolu Kurul Kararı ile tadil edilen 27.01.2010 tarihli ve 2010/DK-10/55 nolu Kurul Kararı’nın 2’nci maddesinde yer alan; “(2) **Çeşitli nedenlerle aboneliği feshedilen ön ödemeli abonelerin hesaplarında kalan bakiye için abonelere geri alma hakkı tanınması, asgari SMS olmak üzere elektronik posta, arama, sesli yanıt sistemi gibi yöntemler ile ücretsiz olarak kalan bakiye bilgisi ve kendisine geri ödeneceği konusunda bilgilendirilmesi, kalan bakiyenin feshi müteakip onbeş (15) gün içinde işletmeci tarafından aboneye iade edilmesi,**” hükmüne aykırı olarak **12.12.2018 – 22.11.2019 tarihleri arasında sistemlerinde yaşanan teknik bir hata nedeniyle abonelere kalan bakiyelerinin iadelerine ilişkin bilgilendirme SMS’lerini göndermemesi nedeniyle Turkcell İletişim Hizmetleri AŞ hakkında;** Bilgi Teknolojileri ve İletişim Kurumu İdari Yaptırımlar Yönetmeliği’nin “Tüketici haklarına ilişkin ihlaller” başlıklı 12’nci maddesinin üçüncü fıkrasında yer alan; “(3) **(Ek:RG-29/9/2018-30550) İşletmecinin birinci ve ikinci fıkralarda sayılan fiiller dışında tüketici haklarına ilişkin ilgili mevzuatı ihlal etmesi halinde işletmecinin bir önceki takvim yılındaki net satışlarının yüzde üçüne (%3) kadar idari para cezası uygulanır.**” hükmü ve aynı Yönetmeliğin “Yaptırım ölçütleri” başlıklı 44’üncü maddesinde yer alan ölçütler çerçevesinde; 2018 yılı net satış tutarı (13.935.760.609,55₺)’nin yüzbinde onsekiz (%0,018)’i oranında idari para cezası uygulanması

hususlarına karar verilmiştir.